

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.07.2017 - 31.12.2017

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	nu este cazul	nu este cazul
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificarea transmiterii facturii de energie, urmate de punerea la dispozitie clientului duplicatelor /facturilor nereceptionate	Punerea la dispozitia client a duplicatelor/facturilor nereceptionate la data solicitarii
3	Ofertarea de preturi si tarife	nu este cazul	nu este cazul
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind lipsa evenimente in retea OR, informarea CF asupra raspuns si solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare / Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind evenimente accidentale in retea OR si restabilire alimentare conform Standard performanta si informarea CF asupra raspuns	solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Solicitarea catre OR de explicatii privind modalitatea de incadrare a clientului final in Normativul de deconectari manuale, respectiv clarificari privind posibilitatea existentei unei revizii programate la o data specifica	Punerea la dispozitia client a informatiilor primite din partea OR-privind categoria de incadrare, respectiv inexistenta de lucrari programate la data inaintata de clientul final

Perioada: 01.01.2017 - 31.12.2017

Nr.crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei	Verificare datelor introduse in contract si efectuarea modificarilor necesare, urmate de punerea la dispozitie clientului a exemplarului corectat	Refacere contract cu datele corectate
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Verificare datelor introduse in factura care s-au dovedit corecte, urmate de punerea la dispozitie clientului a explicatiilor necesare/Verificarea transmiterii facturii de energie, urmate de punerea la dispozitie clientului duplicatelor /facturilor nereceptionate	Transmiterea de clarificari privind datele continute corect in factura emisa /Punerea la dispozitia client a duplicatelor/facturilor nereceptionate la data solicitarii
3	Ofertarea de preturi si tarife	Retransmiterea unei oferte mai avantajoase catre client deja existent	Imbunatatirea ofertei prezente pentru client existent
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind lipsa evenimente in retea OR, informarea CF asupra raspuns si solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare / Transmitere solicitare catre OR pentru verificarea situatiei reclamate si la primirea raspuns privind evenimente accidentale in retea OR si restabilire alimentare conform Standard performanta si informarea CF asupra raspuns	solicitare verificare stare tehnica instalatie de alimentare
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	nu este cazul	nu este cazul
6	Functionarea grupurilor de masurare	nu este cazul	nu este cazul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	nu este cazul	nu este cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	nu este cazul	nu este cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Solicitarea catre OR de explicatii privind modalitatea de incadrare a clientului final in Normativul de deconectari manuale, respectiv clarificari privind posibilitatea existentei unei revizii programate la o data specifica	Punerea la dispozitia client a informatiilor primite din partea OR-privind categoria de incadrare, respectiv inexistenta de lucrari programate la data inaintata de clientul final



[Handwritten signature]